苦情解決・虐待通報受付の方法

(1) 苦情・虐待通報の受付

・苦情・虐待通報は、面接、電話、書面、投書などにより苦情受付担当者あるいは虐待防止受付担当者が受け付けます。

・受け付けた苦情あるいは虐待通報は、担当の第三者委員に報告します。ただし、申し出者が第三者委員に報告を希望しない場合は、報告しません。

・ 苦情あるいは虐待通報は、第三者委員に直接苦情あるいは虐待通報を申し出ることもできます。（第三者委員の申し出は、施設宛に苦情解決第三者委員〇〇様親展あるいは虐待防止第三者委員〇〇様親展と記載した封書によりご提出下さい。）第三者委員にそのままお渡しします。なお第三者委員の自宅、または職場への電話は、第三者委員の方の業務を妨げ、ご家族にご迷惑をおかけしますので、直接の申し出は、ご遠慮下さいますようお願い申し上げます。

・苦情あるいは虐待通報を申し出たことの秘密は守られます。また苦情あるいは虐待通報を申し出たことで、不利益になることは一切ありません。

・ 苦情あるいは虐待通報は匿名でも受付ます。意見箱に投書して下さい。ただし、匿名の場合は直接ご返事ができないので、苦情あるいは虐待通報の内容及び改善策を掲示します。

(2) 苦情解決・虐待通報受付のための話し合い

・苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者は、苦情申出人あるいは虐待通報者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

・その際、苦情申出人あるいは虐待通報者は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

・なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容あるいは虐待内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項の確認

(3) 静岡県運営適正化委員会の紹介

苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者と話し合いのつかないときは、静岡県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

運営適正化委員会　TEL　054-653-0840　静岡市葵区駿府町１－７０

・困ったこと。いやだなと感じたこと。こうして欲しいと思ったこと。分からないことがあれば、何でも相談して下さい。

・苦情解決・虐待通報受付についてわからないことは、職員（誰でもいいです）に聞いて下さい。

・一人で悩まないで、必ず相談しましょう！！

苦情解決・虐待通報受付のあらまし

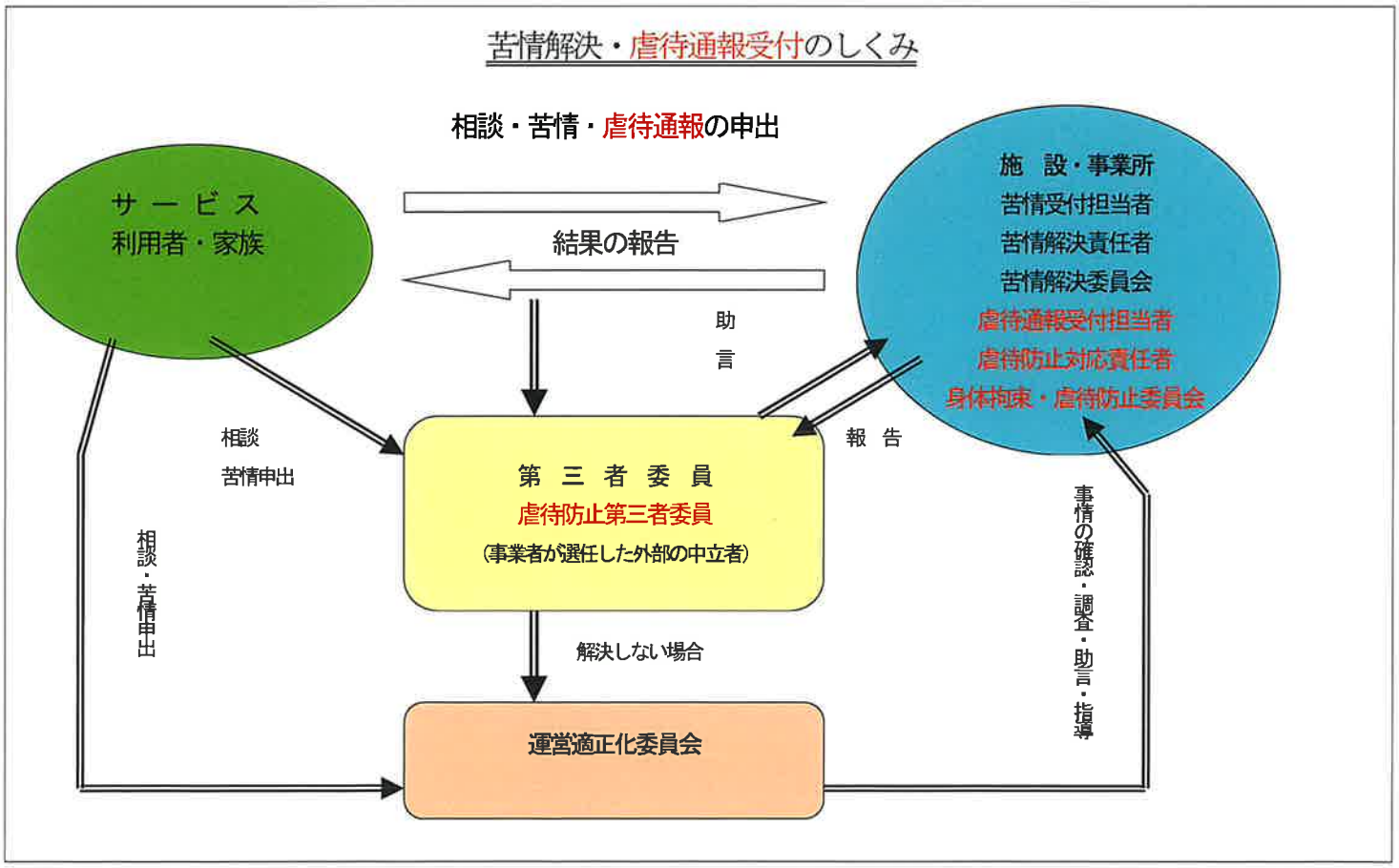
ステップ1　苦情・通報の申し出

苦情・虐待通報受付のお申し出は、各施設・事業所の苦情受付担当者あるいは虐待防止受付担当者まで、お気軽にご相談下さい。苦情受付担当者あるいは虐待防止受付担当者は、受け付けた苦情・通報を苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者及び双方の第三者委員に報告します。

（ただし、第三者委員への報告を希望しない場合を除く）

ステップ2　苦情解決・虐待通報受付に向けた取り組み

苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者は、解決に向け、申出人と話し合いを行う、苦情解決検討委員会あるいは身体拘束・虐待防止委員会で検討を行う、第三者委員に助言・指導を仰ぐ、などにより問題の解決を図ります。

ステップ3　施設・事業所と解決が図れない場合

上記の方法で、苦情が解決しない場合は、静岡県社会福祉協議会に設置された『運営適正化委員会』を紹介します。　　＊下図、赤字の部分は虐待通報受付関連